Niveau(x) d'enseignement: 4 Numéro EDUQ : 9370710
Centre d'intérêt: 874

Filion, Anne.

Mécanique du bâtiment : entretien général d'immeubles : rapport d'analyse de situation de travail / [rédactrice, Anne Filion ; Direction générale de la formation professionnelle]. -- [Québec] : Ministère de l'éducation, 1992.
25 p. ; 28 cm.

La couv. porte en outre: 15; La formation professionnelle au secondaire. Code: 9192-6230; 17-1505-06.

ISBN 2-550-23115-5

Vedette(s)-secondaire(s): Québec (Province). Ministère de l'éducation. Direction générale de la formation professionnelle

Descripteur(s): Techniques physiques * Analyse de tâches * Description de tâches * Marché du travail * Emploi * Caractéristiques professionnelles * Formation professionnelle * Secondaire (Ordre d'enseignement)

Identificateur(s) de sujet: Mécanique du bâtiment * Entretien général d'immeubles

Ce document consigne les informations pertinentes à la fonction de travail de préposé à l'entretien général d'immeubles. Pour recueillir ces informations, le MEQ a fait appel à des spécialistes à qui on a demandé de décrire les tâches à accomplir et de dresser la liste des exigences inhérentes. Le document expose l'information recueillie au cours de l'atelier d'analyse de la situation de travail. Après s'être entendus sur une description générale du métier, les spécialistes ont précisé les tâches et les opérations en plus d'établir leurs conditions d'exercice. Ils ont également identifié les habiletés et le comportement requis pour exercer la profession. Ils ont finalement formulé des suggestions à l'égard de la formation.

Type de document:

15 MÉCANIQUE DU BÂTIMENT

ENTRETIEN GÉNÉRAL D'IMMEUBLES

RAPPORT D'ANALYSE DE SITUATION DE TRAVAIL

FORMATION PROFESSIONNELLE au secondaire

Québec

9370710

MÉCANIQUE DU BÂTIMENT

ENTRETIEN GÉNÉRAL D'IMMEUBLES

RAPPORT D'ANALYSE DE SITUATION DE TRAVAIL

Équipe de production

L'analyse de situation de travail s'est effectuée sous la responsabilité des personnes suivantes :

Pierre Bélanger

Responsable de programmes
Secteur *Mécanique du bâtiment*
Direction générale de la formation professionnelle
Ministère de l'Éducation du Québec

Jean-Guy Charbonneau

Agent de développement pédagogique
Direction générale de la formation professionnelle
Ministère de l'Éducation du Québec

Anne Filion

Secrétaire de l'atelier et rédactrice du rapport
Conseillère technique en programmation
Ministère de l'Éducation du Québec

Claude Paré

Animateur de l'atelier
Conseiller technique en programmation
Ministère de l'Éducation du Québec

Suivi d'édition

Louise Blanchet
Direction générale de la formation professionnelle
Ministère de l'Éducation du Québec

Révision linguistique

France Guertin, Services linguistiques F.G. enr.

Saisie du texte

Madeleine Anctil, Saisie de données M.A. enr.

Édition

Johanne Bédard
Direction générale de la formation professionnelle
Ministère de l'Éducation du Québec

Gouvernement du Québec
Ministère de l'Éducation, 1992 — 9192-6230

ISBN : 2-550-23115-5

Dépôt légal : premier trimestre 1992
Bibliothèque nationale du Québec

Remerciements

La réalisation du présent ouvrage a été rendue possible grâce à la participation de nombreuses personnes et de plusieurs organismes. La liste des participants à l'atelier d'analyse paraît à la page suivante.

La Direction générale de la formation professionnelle du ministère de l'Éducation du Québec tient à souligner la pertinence des renseignements fournis par les personnes consultées et désire remercier, de façon particulière, les spécialistes du métier et l'observateur qui ont si généreusement accepté de participer à la présente analyse de situation de travail en contribuant à préciser certains aspects du métier.

Liste des personnes présentes à l'atelier

Les personnes suivantes ont participé à l'atelier d'analyse de la situation de travail des préposées et des préposés à l'entretien général d'immeubles. Cet atelier s'est tenu à Montréal les 19 et 20 novembre 1990.

Spécialistes du métier

Christian Beaulieu
Employé d'entretien ménager et manutentionnaire
Service d'entretien Montcalm

Daniel Berthelet
Employé d'entretien général et technique
Collège Laval

Éric Pageau
Responsable technique
Confédération des caisses populaires Desjardins

Michel Perreault
Gérant d'immeubles
Office municipal d'habitations de Montréal

Denis Sénécal
Contremaître
Service de mécanique et de plomberie
Place Desjardins

Louis Silva
Chef de l'équipe d'entretien ménager
Service d'entretien Montcalm

Michel Thibeault
Chef de la division des opérations
Société immobilière du Québec

Jacques Vallée
Employé d'entretien général et technique
Les ensembles Urbains

Observateur

Denis Dufour
Enseignant de mécanique du bâtiment
Cégep de Saint-Hyacinthe

Avant-propos

Dans un souci d'amener les diplômées et les diplômés de la formation professionnelle à exercer leur métier de façon compétente, le ministère de l'Éducation a fait appel à des spécialistes du métier pour décrire les tâches qu'ils devront accomplir et dresser la liste des exigences inhérentes. Réunis autour d'une même table, ces spécialistes se sont entendus sur une définition du métier; ils en ont précisé les tâches et les opérations en plus d'établir leurs conditions d'exercice. Voilà, en somme, ce dont fait état le présent rapport.

La liste des documents ci-contre permet de situer *l'analyse de situation de travail* dans le processus d'élaboration des programmes.

Le ministère de l'Éducation a pris l'initiative de diffuser ces rapports afin d'informer ses partenaires des travaux en cours et de l'orientation que prendront les programmes à élaborer. Ils pourront également être utilisés par les commissions scolaires à des fins d'information scolaire et professionnelle, de promotion des programmes, de préparation d'offres de service en formation sur mesure en entreprise, etc.

Documents liés à l'élaboration de programmes d'études

A- Recherche et planification

- Orientations pour le développement du secteur
- Répertoire des profils de formation professionnelle
- Planification quinquennale
- Étude préliminaire

B- Production de programmes

- **Rapport d'analyse de situation de travail**
- Précision des orientations et des objets de formation
- Programme d'études

C- Soutien des programmes

- Guide d'organisation pédagogique et matérielle
- Guide pédagogique
- Guide d'évaluation

Table des matières

Introduction 3

1. Description générale du métier 5

1.1 Définition du métier 5
1.2 Conditions de travail 5
1.3 Conditions d'entrée sur le marché du travail 6
1.4 Perspectives d'emploi et rémunération 6
1.5 Possibilités d'avancement et de mutation 6
1.6 Critères de sélection des candidates et des candidats 7
1.7 Présence des femmes 7

2. Processus de travail 9

2.1 Tableau des tâches et des opérations 9
2.2 Renseignements complémentaires 10

3. Conditions d'exercice des tâches et critères de performance 15

4. Degré de complexité et importance relative des tâches 19

4.1 Degré de complexité des tâches 19
4.2 Importance relative des tâches 19

5. Habiletés 21

5.1 Définition 21
5.2 Liste des habiletés 21

6. Comportement 23

6.1 Définition 23
6.2 Attitudes 23

7. Formation 25

Introduction

Dans le présent rapport, on trouve toute l'information recueillie au cours de l'atelier d'analyse de la situation de travail des préposées et des préposés à l'entretien général d'immeubles. L'atelier s'est tenu à Montréal les 19 et 20 novembre 1990 en présence de spécialistes du métier.

Comme le succès de l'élaboration des programmes dépend directement de la validité des renseignements obtenus au moment de leur conception, un effort a été fait pour que, d'une part, toutes les données recueillies pendant l'atelier soient présentées dans le rapport et que, d'autre part, ces données reflètent les conditions réelles d'exercice du métier.

Signalons que pour déterminer les tâches et les opérations associées au métier, les participants à l'atelier se sont inspirés d'un devis de formation préparé en mai 1989 par la Direction du développement du ministère de la Main-d'oeuvre et de la Sécurité du revenu (MMSR)[1].

1. Ministère de la Main-d'oeuvre et de la Sécurité du revenu du Québec. *Devis de formation professionnelle: préposé à l'entretien général d'immeubles, (Relation avec les usagers, entretien technique et ménager) CCDP : 8789-194*, Direction du développement, Service des secteurs d'activité économique, mai 1989, 95 pages.

1. Description générale du métier

1.1 Définition du métier

Les préposées et les préposés à l'entretien général d'immeubles travaillent dans des commerces, des institutions, des industries ou des résidences. Les différents types d'immeubles dans lesquels ils exercent leur métier peuvent être classés en six catégories :

- les commerces et les immeubles de bureaux;
- les grands immeubles d'habitation;
- les petits immeubles d'habitation, les petits hôtels et les petits centres d'accueil;
- les établissements industriels et les entrepôts;
- les hôpitaux, les grands hôtels et les grands centres d'accueil;
- les écoles et les collèges.

Selon la vocation et la taille de l'immeuble, les tâches de la préposée ou du préposé diffèrent sensiblement et peuvent exiger des connaissances particulières. Dans la présente analyse, les participants ont étudié le métier tel qu'il est exercé dans les petits immeubles d'habitation.

La *Classification canadienne descriptive des professions* (CCDP) présente quelques métiers connexes ou apparentés à celui de préposée ou préposé à l'entretien général d'immeubles (8799-194). Il s'agit de :

- ouvrière ou ouvrier d'entretien d'atelier ou d'usine (8799-126);
- concierge d'immeubles (6191-110);
- entreteneuse ou entreteneur de piscines (8799-250).

Le travail effectué dans les petits immeubles d'habitation consiste essentiellement à assurer l'entretien ménager de l'immeuble et l'entretien technique des différents systèmes et composants du bâtiment. Par entretien technique on entend la vérification des systèmes de plomberie, de chauffage, de climatisation, de ventilation, d'électricité et de protection contre l'incendie, ainsi que les petites réparations qu'on peut y effectuer. Les préposées et les préposés exécutent également certains travaux sur l'enveloppe du bâtiment. Dans certains cas, ils accomplissent des tâches connexes, comme louer des locaux ou des appartements ou percevoir les loyers. Lorsque la situation l'exige, ils s'occupent de transmettre de l'information aux locataires et à la personne chargée de la gestion de l'immeuble.

Pour reprendre l'expression employée par les participants à l'atelier d'analyse, les préposées et les préposés à l'entretien général d'immeubles sont «les yeux et les oreilles» des gestionnaires. Certaines personnes présentes à la rencontre ont d'ailleurs souligné l'importance de revaloriser le métier, traditionnellement considéré comme un travail de peu de valeur et exigeant peu de qualification.

1.2 Conditions de travail

Les préposées et les préposés à l'entretien général d'immeubles exercent surtout leur métier à l'intérieur, sauf lorsqu'ils doivent entretenir les aires extérieures des bâtiments, lorsqu'ils lavent des vitres, etc. Ils sont alors exposés à la rigueur du climat.

De façon générale, les préposées et les préposés à l'entretien général d'immeubles travaillent seuls, ce qui a notamment pour effet d'augmenter les risques pour la santé et la sécurité. Ainsi, il semble que les risques de blessures au dos attribuables à la manutention d'objets lourds soient particulièrement élevés. On signale également certains risques de chutes liés à l'exécution de travaux en hauteur. Ce type d'accident est cependant moins fréquent.

Puisque les personnes qui exercent le métier sont appelées à travailler avec un grand nombre de produits toxiques, dont certains peuvent être cancérigènes, elles sont exposées aux émanations de ces produits et aux risques de brûlures qu'ils présentent.

Les participants à l'atelier d'analyse ont mentionné les dangers liés à la manipulation des nombreux outils et de l'équipement requis pour l'exécution des travaux. Étant donné que les préposées et les préposés utilisent une grande variété d'outils pour accomplir des

tâches tout aussi variées, ils sont rarement assez familiarisés avec le mode d'emploi de ce matériel pour que leur sécurité soit assurée.

Enfin, l'exercice du métier comporte certains facteurs de stress. Parmi ceux-ci, signalons l'obligation de répondre à des appels d'urgence qui fait en sorte que les préposées et les préposés doivent très souvent interrompre leur travail pour accomplir d'autres tâches jugées plus urgentes. Ils ont donc souvent l'impression de devoir faire un grand nombre de tâches simultanément. De plus, ces personnes doivent répondre aux demandes ou aux plaintes des locataires.

1.3 Conditions d'entrée sur le marché du travail

Même si les conditions d'embauche varient d'une entreprise à l'autre, aucune formation particulière n'est exigée. D'ailleurs, aucun programme de formation professionnelle ne prépare actuellement à l'exercice du métier de préposée ou préposé à l'entretien général d'immeubles. Par conséquent, les candidates et les candidats sont formés «sur le tas». Une période d'essai de deux, trois ou six mois est en général prévue.

Contrairement à ce qu'on observe dans le secteur de la construction, l'adhésion à une association syndicale n'est pas requise pour exercer le métier; aussi, très peu de personnes affectées à l'entretien technique sont syndiquées. Par ailleurs, comme le personnel de quelques grandes entreprises d'entretien ménager adhère à un syndicat, un peu moins de 25 p. 100 des personnes affectées à l'entretien ménager d'un immeuble seraient syndiquées. Cependant, la majorité des employés des petites entreprises ne sont pas syndiqués.

Mentionnons enfin que les propriétaires d'édifices publics sont assujettis au décret relatif à l'entretien de ce type d'immeuble. Ce décret régit les conditions d'exercice d'un certain nombre de tâches des préposées et des préposés à l'entretien général d'immeubles.

1.4 Perspectives d'emploi et rémunération

Les perspectives d'emploi des travailleuses et des travailleurs du domaine diffèrent selon la qualification des candidates et des candidats. Ainsi, les perspectives ne sont pas très bonnes pour celles et ceux qui n'ont pas reçu de formation car les employeuses et les employeurs recherchent des personnes compétentes qui effectueront un travail de qualité. Par contre, pour les gens qui ont reçu une formation, les perspectives d'emploi varient de bonnes à excellentes. Deux facteurs expliquent ce phénomène. D'une part, les préposées et les préposés accomplissent beaucoup de tâches liées à l'entretien préventif des systèmes dont le but est d'empêcher que surviennent des bris importants. Les propriétaires d'immeubles doivent donc recruter des personnes capables d'effectuer, à intervalles réguliers, ce type d'entretien. D'autre part, la forte croissance du nombre de condominiums a eu pour effet d'augmenter substantiellement les besoins de main-d'oeuvre qualifiée pour assurer l'entretien général d'immeubles.

Au dire des participants à l'atelier d'analyse, le salaire de base de la débutante ou du débutant varie entre 10,45 $ et 14,00 $ l'heure. Celui de la personne d'expérience peut atteindre 30 000 $ par année. Les préposées et les préposés doivent toutefois s'attendre à faire des heures supplémentaires de travail, ce qui contribue à augmenter le revenu.

Précisons enfin qu'à l'heure actuelle, les salaires versés aux concierges d'immeubles situés dans les petites localités sont inférieurs à ceux des personnes en poste dans les édifices des grandes villes.

1.5 Possibilités d'avancement et de mutation

Selon les participants à l'atelier d'analyse, les possibilités d'avancement dans le domaine de l'entretien général d'immeubles sont limitées. Certains sont d'avis que pour avoir une promotion, les travailleuses et les travailleurs doivent suivre des cours du soir, par exemple en électricité ou en plomberie. Une fois qu'ils ont obtenu leur carte de compétence, ils ont plus de chances d'occuper les postes exigeant une telle qualification. Dans les immeubles de grande taille, la préposée ou le préposé peut accéder au poste de chef d'équipe.

1.6 Critères de sélection des candidates et des candidats

L'exercice du métier demande plusieurs habiletés. Les candidates et les candidats doivent, entre autres, avoir de l'initiative et faire preuve de débrouillardise afin de réagir efficacement dans les situations d'urgence. Dans de telles situations, seulement quelques-unes de leurs activités sont structurées.

De plus, ces personnes doivent avoir un grand sens de l'observation, car une partie importante de leurs tâches consiste à déceler les problèmes et à s'assurer que ceux-ci soient résolus rapidement.

Les participants à l'atelier ajoutent que les préposées et les préposés doivent avoir une grande conscience professionnelle et entretenir l'immeuble dont ils sont responsables comme si celui-ci leur appartenait.

En ce qui a trait aux relations avec les locataires, les travailleuses et les travailleurs doivent faire preuve de souplesse, de tolérance mais aussi de fermeté. Ils doivent s'exprimer clairement pour pouvoir décrire avec précision les problèmes rencontrés. Ils doivent aussi posséder les habiletés requises pour rédiger des rapports.

Lorsqu'ils exercent leur métier, les préposées et les préposés doivent avoir du jugement, aimer la propreté et effectuer un travail de qualité. Enfin, on estime que les candidates et les candidats doivent démontrer des aptitudes pour les travaux manuels, être assez adroits et en bonne condition physique.

1.7 Présence des femmes

Très peu de femmes travaillent actuellement dans le domaine de l'entretien général d'immeubles. Pourtant, selon la majorité des participants à l'atelier, aucun obstacle n'empêche leur admission. En effet, la plupart des tâches exigent peu d'effort physique.

Dans le but de promouvoir l'embauche de femmes, quelques employeuses et employeurs s'apprêtent à mettre sur pied des programmes d'équité en matière d'emploi. Les participants à l'atelier croient que l'implantation de programmes d'intégration à l'emploi faciliterait l'accès des femmes à ce métier traditionnellement exercé par des hommes.

2. Processus de travail

2.1 Tableau des tâches et des opérations

Le tableau suivant présente les principales tâches accomplies par les préposées et les préposés à l'entretien général d'immeubles. Comme nous l'avons mentionné précédemment, les tâches énumérées ci-après sont celles qu'exécutent les employées et les employés de petits immeubles d'habitation.

1. Mettre en oeuvre un programme de sécurité intérieure et extérieure et un programme d'entretien préventif des systèmes et composants d'immeubles

1.1 Prendre connaissance des modalités de mise en oeuvre du programme ou participer à leur définition avec les gestionnaires.

1.2 Déterminer les étapes de vérification périodique des différents systèmes et composants.

1.3 Détecter les anomalies de fonctionnement et en trouver les causes possibles.

1.4 Informer les gestionnaires des anomalies détectées et suggérer des moyens de les corriger.

1.5 Consigner sur des fiches de contrôle ou dans des rapports d'observation les problèmes rencontrés et les mesures de prévention adoptées.

1.6 Assurer le suivi des ententes de service conclues avec des spécialistes.

1.7 S'assurer du fonctionnement continu du système d'éclairage des aires communes et du système de protection contre l'incendie.

1.8 S'assurer que les voies d'accès et de sortie sont libres.

1.9 Faire respecter les règles de sécurité dans les édifices publics.

1.10 Assurer la gestion de l'accès aux bâtiments (clés, codes, cartes magnétiques, etc.).

2. Faire de petites réparations ou veiller à ce qu'elles soient effectuées par des personnes spécialisées

2.1 Analyser les problèmes rencontrés et trouver leurs causes possibles.

2.2 Évaluer les conséquences des réparations à faire et déterminer la nature et l'importance du travail.

2.3 Informer les gestionnaires des résultats de cette évaluation.

2.4 Selon la décision prise par ces personnes,

- déterminer les outils et les matériaux nécessaires et effectuer les réparations requises, ou
- demander les services d'une ou d'un spécialiste et assurer le suivi des ententes prises avec cette personne.

2.5 Rédiger des rapports sur les réparations effectuées et conserver et classer ceux-ci de même que les factures qui s'y rapportent.

3. Mettre en oeuvre un programme d'entretien ménager

3.1 Entretenir l'intérieur des bâtiments : effectuer du nettoyage, du lavage, du cirage, du décapage, du balayage, du récurage et du brossage.

3.2 Entretenir l'extérieur des bâtiments (terrain et mobilier).

3.3 Veiller à l'élimination des déchets.

3.4 S'assurer de l'absence de vermine.

4. Entretenir l'équipement, les outils et les matériaux et assurer la gestion de ces stocks

4.1 Vérifier, entretenir et ranger l'outillage, l'équipement motorisé, les appareils portatifs électriques et les instruments de mesure utilisés.

4.2 Prévoir et maintenir une quantité adéquate d'outils et de matériaux et assurer la gestion de ces stocks.

5. Mettre en oeuvre un plan d'urgence

5.1 Informer les locataires de l'existence d'un plan d'urgence et faire respecter le plan d'évacuation élaboré avec les gestionnaires.

5.2 Prendre contact avec les services publics de police ou de protection contre l'incendie.

5.3 Exécuter les manoeuvres d'urgence sur le système électrique, sur le système de ventilation et sur la génératrice.

6. S'occuper de la location des locaux et de la perception des loyers et assurer d'autres services connexes

6.1 Offrir en location les locaux disponibles.

6.2 Accueillir les visiteurs et faire remplir les formulaires requis.

6.3 S'assurer du bon état et de la propreté des lieux.

6.4 Informer les locataires des règlements en vigueur dans l'immeuble.

6.5 Percevoir les loyers mensuellement.

6.6 Coordonner les arrivées et les départs des locataires.

6.7 Attribuer les aires de stationnement aux locataires et contrôler leur utilisation.

7. Transmettre de l'information aux locataires et aux gestionnaires

7.1 Informer les gestionnaires des demandes et des plaintes des locataires.

7.2 Transmettre aux locataires les directives reçues des gestionnaires.

2.2 Renseignements complémentaires

Le tableau suivant présente une liste de travaux d'entretien préventif des systèmes et composants d'un bâtiment, une liste des réparations à effectuer sur ceux-ci et une liste de travaux d'entretien ménager. La première décrit les sous-opérations de la deuxième opération de la tâche 1, la seconde énumère celles de la quatrième opération de la tâche 2 et la dernière détaille toutes les opérations de la tâche 3.

Liste des travaux d'entretien préventif des systèmes et composants d'un bâtiment

La deuxième opération de la première tâche consiste à déterminer les étapes de vérification périodique des différents systèmes et composants. Ses sous-opérations, énumérées ci-après, sont classées par systèmes (plomberie et chauffage, climatisation et ventilation, électricité, protection contre l'incendie et sécurité) et selon le lieu d'exécution des travaux (enveloppe du bâtiment et aires extérieures).

Plomberie et chauffage

- Faire la tournée des salles de bain et vérifier tous les appareils sanitaires (toilettes, éviers, urinoirs);
- s'assurer de l'absence de fuites;
- vérifier les drains de plancher des salles de bain et des garages;
- vérifier la température des réservoirs, les chauffe-eau et les soupapes de sûreté;
- nettoyer les réservoirs une fois par année et vérifier l'isolant intérieur;
- vérifier et graisser les valves;
- vérifier les pompes de puisard;
- vérifier et huiler au besoin les pompes de circulation;
- nettoyer les tamis;
- faire des tests de concentration de produits chimiques;

- vérifier les purgeurs d'air;
- vérifier la pression dans les réservoirs d'expansion;
- vérifier et régler les thermostats intérieurs et extérieurs des systèmes de chauffage.

Climatisation et ventilation

- s'assurer du bon fonctionnement du système de climatisation et ventilation (déceler les bruits anormaux, vérifier la température et les volets);
- s'assurer que les grilles et les conduits ne sont pas obstrués;
- vérifier et remplacer les filtres au besoin;
- vérifier les courroies;
- vérifier l'égouttoir à condensation;
- vérifier les ventilateurs d'évacuation des toitures;
- graisser les moteurs des ventilateurs;
- vérifier le fonctionnement de l'humidificateur;
- vérifier le détecteur de monoxyde de carbone.

Électricité

- s'assurer de la propreté de la salle de distribution électrique;
- vérifier le fonctionnement des groupes électrogènes :
  - vérifier le niveau d'eau de la batterie,
  - vérifier le niveau d'huile du moteur,
  - vérifier le niveau de carburant,
  - faire un test de densité,
  - faire un test d'acidité,
  - vérifier le compteur,
  - vérifier le réfrigérant;
- vérifier les prises de chauffe-moteur situées à l'extérieur du bâtiment;
- vérifier les minuteries d'éclairage.

Protection contre l'incendie et sécurité

- interpréter les indications du tableau d'affichage;
- vérifier les pressions affichées sur le système de gicleur automatique;
- vérifier le cadenassage des valves;
- vérifier la pile du système d'éclairage d'urgence;
- vérifier les extincteurs portatifs;
- vérifier les détecteurs de fumée;
- vérifier les boyaux des cabinets d'incendie;
- replacer les volets, les rideaux et les portes coupe-feu;
- vérifier les indicateurs de sortie d'urgence;
- s'assurer de la présence de signalisation d'urgence;
- vérifier la pressurisation des cages d'escalier en cas d'incendie.

Enveloppe du bâtiment

- inspecter la toiture;
  - vérifier le solin,
  - vérifier le col de cygne,
  - vérifier et nettoyer les paniers des drains de toiture,
  - vérifier l'état général de la toiture;
- ajuster la quincaillerie et vérifier l'étanchéité des portes et des fenêtres;
- vérifier l'état des balcons et du revêtement mural extérieur;
- inspecter les salles de bains;
  - vérifier le revêtement des murs et des planchers des salles de bains;
  - vérifier la présence de savon et des divers contenants habituellement requis dans les salles de bains.

Aires extérieures

- vérifier et nettoyer les puisards;
- vérifier les barrières motorisées;
- nettoyer et inspecter les aires asphaltées.

Liste des réparations à effectuer sur les systèmes et sur les composants d'un bâtiment

La quatrième opération de la deuxième tâche se lit comme suit : déterminer les outils et les matériaux nécessaires et effectuer les réparations requises sur les différents systèmes et sur les composants. Ses sous-opérations, classées par systèmes et selon le lieu où elles sont exécutées, sont énumérées ci-après.

Plomberie et chauffage

- déboucher, régler et remplacer les accessoires et les appareils sanitaires, à l'exception des baignoires (exécuter les travaux jusqu'à la valve de la baignoire);
- purger les systèmes de chauffage.

Climatisation et ventilation

- régler (et non pas calibrer) les thermostats;
- remplacer les hottes de cuisinière et les ventilateurs de salle de bains résidentielle;
- remplacer le moteur du ventilateur d'évacuation.

Électricité

- manipuler et remplacer les lampes, les néons et les fusibles;
- poser et remplacer les régulateurs de tension (ballasts);
- réparer et remplacer les appareils d'éclairage, les prises de courant et les interrupteurs (dans une résidence);
- réparer les boutons-poussoirs et les sonnettes;
- remplacer les thermostats électriques;
- réparer les appareils électroménagers;
- réarmer les disjoncteurs.

Protection contre l'incendie et sécurité

- détecter les sources de problèmes;
- réarmer le tableau d'alarme;
- réarmer les postes d'alarme à déclenchement manuel;
- cadenasser les valves des gicleurs;
- désarmer les modules des détecteurs de fumée;
- réarmer les détecteurs de fumée;
- remplacer les piles des détecteurs de fumée;
- remplacer les piles des systèmes d'éclairage d'urgence;
- refermer les volets des puits à fumée situés sur la toiture;
- remplacer les néons des indicateurs de sortie d'urgence.

Enveloppe du bâtiment

- remplacer les vitres et les moustiquaires;
- réparer les fenêtres et les portes;
- réparer les rampes d'escalier;
- réparer les revêtements muraux;
- effectuer de petits travaux de peinture;
- effectuer des travaux de serrurerie;
- poser des revêtements de plancher (tuile, céramique, tapis);
- sabler et vernir les planchers;
- découper et remplacer les tuiles de plafond;
- poser des tringles à rideaux et des stores vénitiens;
- réparer les joints d'expansion;
- réparer les fissures dans le béton;
- installer des boîtes aux lettres;
- effectuer de petits travaux de menuiserie : réparer des bancs, poser des tablettes, réparer et remplacer des comptoirs de cuisine et des armoires;
- faire de nouvelles divisions.

Aires extérieures

- réparer les balcons;
- installer des clôtures à neige pour protéger les arbustes;
- baliser les allées et les aires de stationnement;
- remplacer les butoirs de stationnement;
- remplacer les ampoules;
- installer et réparer de l'équipement récréatif.

Liste de travaux d'entretien ménager

Entretenir l'intérieur des bâtiments :

- effectuer l'entretien quotidien :
  - nettoyer les murs, les plafonds et les vitres,
  - passer la vadrouille, laver et détacher les revêtements de sol et les escaliers,
  - nettoyer le seuil des portes d'ascenseur,
  - décaper les planchers, appliquer les scellants et les finis, polir;

- nettoyer les dégâts d'eau, d'huile ou d'autre produit;
- vérifier la présence de désodorisant dans les distributeurs;
- vérifier et remplacer au besoin les réservoirs d'eau de source;
- effectuer divers travaux de manutention (par exemple : déplacer des meubles et préparer des salles);
- installer et nettoyer les tapis d'hiver intérieurs et extérieurs;
- régler les minuteries d'éclairage;
- préparer les commandes et recevoir les livraisons de produits d'entretien ménager;
- accompagner les spécialistes dont les services ont été demandés.

Entretenir l'extérieur des bâtiments :

- déneiger les sorties d'urgence et les entrées principales;
- tondre la pelouse;
- tailler les haies;
- prendre soin des fleurs;
- effectuer l'entretien des piscines.

Veiller à l'élimination des déchets :

- sortir les déchets;
- séparer les déchets recyclables de ceux qui ne le sont pas;
- vérifier l'état du compacteur à déchets.

S'assurer de l'absence de vermine :

- détecter la présence de vermine;
- reconnaître le type de vermine;
- prendre contact avec les exterminateurs;
- déplacer et replacer le mobilier;
- mettre en oeuvre un programme de prévention de la vermine.

3. Conditions d'exercice des tâches et critères de performance

Les conditions d'exercice d'une tâche renseignent sur le degré d'autonomie exigé, sur le matériel et les ouvrages de référence utilisés, sur les consignes particulières à respecter, sur les conditions environnementales liées à l'exécution de cette tâche et sur ses travaux préalables, simultanés ou subséquents.

Quant aux critères de performance, ils permettent d'évaluer si la tâche a été effectuée de façon satisfaisante ou insatisfaisante. Ces critères portent sur les aspects suivants : la sécurité, la rapidité d'exécution, la quantité de travail effectué, la qualité de celui-ci, les attitudes adoptées, etc.

Le tableau ci-dessous présente, d'une part, les principales conditions dans lesquelles sont accomplies les tâches de la préposée ou du préposé à l'entretien général d'immeubles et, d'autre part, les critères de performance qui sont associés à ces tâches.

Tâche 1 : *Mettre en oeuvre un programme de sécurité intérieure et extérieure et un programme d'entretien préventif des systèmes et composants d'immeubles*

Conditions d'exercice	Critères de performance
– Tâche accomplie individuellement	– Détection de toute anomalie
– Travail effectué de façon autonome, sous légère supervision	– Respect de l'horaire établi
– À l'aide d'un programme d'entretien préventif	– Souci du travail bien fait
– Au moyen d'un multimètre, d'une pince ampèremétrique, d'un thermomètre, d'une pince à gaz, d'une clé à molette et d'un tournevis à embouts interchangeables	– Planification du matériel nécessaire à l'exécution du travail dans le délai fixé
– Dangers de blessures au dos et aux doigts et risques d'électrocution	– Propreté et mise en ordre du lieu de travail
– À l'occasion, modifications apportées sur-le-champ	– Port des vêtements de protection et respect des règles de sécurité
	– Remise en marche de l'équipement momentanément arrêté

Tâche 2 : *Faire de petites réparations ou veiller à ce qu'elles soient effectuées par des personnes spécialisées*

Conditions d'exercice	Critères de performance
– À partir des demandes des locataires ou en fonction des problèmes détectés au cours d'une inspection préalable	– Souci du travail bien fait
– À l'aide des outils nécessaires	– Courtoisie
– Présence de stress	– Liste de priorités dressée en fonction de la nature des urgences
– À l'aide des manuels d'instructions des fabricants	– Organisation efficace du travail
	– Découverte de la source du problème et consultation d'une ou d'un spécialiste, au besoin

- Respect des règles de l'art
- Transmission adéquate des renseignements utiles à la personne spécialisée concernant les travaux effectués antérieurement
- Rédaction des rapports d'entretien et mise à jour des dossiers

Tâche 3 : *Mettre en oeuvre un programme d'entretien ménager*

Conditions d'exercice	Critères de performance
– Tâche souvent effectuée individuellement – À partir d'une liste de travaux à faire – À l'aide de divers produits de nettoyage, de décapants et de cire – À l'aide d'une polisseuse, d'une machine à décaper, d'une machine à laver les tapis, d'un aspirateur, d'un balai, d'un balai à franges et d'une vadrouille – Risques pour la santé liés à l'utilisation de produits potentiellement nocifs	– Utilisation appropriée des produits – Absence de taches et de saleté – Respect du délai fixé – Respect des mesures de sécurité – Gestion adéquate de son temps

Tâche 4 : *Entretenir l'équipement, les outils et les matériaux et assurer la gestion de ces stocks*

Conditions d'exercice	Critères de performance
– Tâche accomplie individuellement, sans supervision étroite – Travail la plupart du temps effectué à l'intérieur de l'immeuble – À l'aide des manuels d'instructions des fabricants – Au moyen d'outils et de produits (par exemple : étau, banc de meule, lubrifiant) – Tâche essentiellement constituée de petits travaux simples; la manutention des outils et des produits en est l'aspect le plus important – Tâche présentant des risques de coupures et de blessures aux yeux et aux mains – Travail effectué à n'importe quel moment de la journée ou de la semaine	– Respect des règles de sécurité – Port de vêtements de protection – Utilisation adéquate et sécuritaire de l'équipement – Propreté des ateliers – Propreté de l'uniforme – Initiative – Bonne tenue à jour des stocks d'équipement et de produits – Précautions prises contre le vol ou le bris des outils

Tâche 5 : *Mettre en oeuvre un plan d'urgence*

Conditions d'exercice	Critères de performance
– En suivant une procédure préétablie – À l'aide d'un téléphone, d'un interphone et d'un poste émetteur	– Respect du plan d'urgence – Prudence et sang-froid – Signalisation d'urgence adéquate – Résultats satisfaisants de l'exercice d'évacuation : évacuation faite dans le délai fixé, vérifications nécessaires effectuées – Entrée en contact avec les services d'urgence au moment propice

Tâche 6 : *S'occuper de la location des locaux et de la perception des loyers et assurer d'autres services connexes*

Conditions d'exercice	Critères de performance
– Utilisation des baux, des listes de loyers et des règlements de l'immeuble	– Publicité efficace – Souplesse des heures de visite – Taux d'occupation élevé – Courtoisie – Enquête de crédit effectuée de façon appropriée – Explication claire des règlements en vigueur dans l'immeuble – Diligence au moment de percevoir les sommes dues

Tâche 7 : *Transmettre de l'information aux locataires et aux gestionnaires*

Conditions d'exercice	Critères de performance
– À partir des plaintes des locataires – À l'aide des listes de gestionnaires d'immeubles	– Satisfaction des locataires au regard du travail effectué par la préposée ou le préposé à l'entretien de l'immeuble – Capacité d'établir de bonnes relations avec la clientèle – Souplesse à l'égard de la clientèle

4. Degré de complexité et importance relative des tâches

Le tableau suivant présente la cote de complexité attribuée à chacune des tâches. La cote obtenue correspond à la moyenne des estimations faites par les participants à l'atelier d'analyse de situation de travail.

4.1 Degré de complexité des tâches

Tâches	Cotes de complexité
1. Mettre en oeuvre un programme de sécurité intérieure et extérieure et un programme d'entretien préventif des systèmes et composants d'immeubles.	2,7
2. Faire de petites réparations ou veiller à ce qu'elles soient effectuées par des personnes spécialisées.	3
3. Mettre en oeuvre un programme d'entretien ménager.	1,7
4. Entretenir l'équipement, les outils et les matériaux et assurer la gestion de ces stocks.	1,7
5. Mettre en oeuvre un plan d'urgence.	2,1*
6. S'occuper de la location des locaux et de la perception des loyers et assurer d'autres services connexes.	1,6
7. Transmettre de l'information aux locataires et aux gestionnaires.	1,1

Cotes de complexité : 3 = complexe 2 = moyennement complexe 1 = facile

* Les participants à l'atelier ont tenu à justifier la cote attribuée à cette tâche. Cette cote peut à prime abord sembler relativement élevée, mais le plan d'urgence et ses conséquences revêtent une grande importance.

4.2 Importance relative des tâches

Les participants à l'atelier ont évalué le pourcentage de temps consacré en moyenne à l'exécution de chacune des tâches pendant une semaine normale de travail. Cette évaluation a été relativement difficile à effectuer, car l'importance de chaque tâche varie en fonction du type d'immeuble, de sa taille et de la façon dont sont organisés les services à l'intérieur du bâtiment. Toutefois, de façon générale, les préposées et les préposés consacrent jusqu'à 80 p. 100 de leur temps à l'exécution des trois premières tâches. Le temps consacré à chacune de ces trois tâches varie selon le contexte de travail.

5. Habiletés

5.1 Définition

«Une habileté transférable est une performance applicable à une variété de situations connexes non identiques. C'est une habileté qui n'est pas limitée, par exemple, à un seul poste de travail, à une seule tâche ou à un seul métier[1].»

5.2 Liste des habiletés

Les participants à l'atelier d'analyse ont énuméré les habiletés requises pour exercer le métier de préposée ou de préposé à l'entretien général d'immeubles.

Mathématique

La personne doit être en mesure d'effectuer les quatre opérations mathématiques de base. Elle doit de plus connaître le système métrique.

Lecture de plans

Pour exercer adéquatement son métier, la préposée ou le préposé doit être capable de lire et d'interpréter des plans, de repérer l'emplacement des systèmes de plomberie, d'électricité et de gicleur, etc. La personne doit pouvoir trouver rapidement l'origine des problèmes et, s'il y a lieu, montrer adéquatement aux spécialistes l'emplacement exact des systèmes ou appareils défectueux.

Informatique

Au dire des participants à l'atelier, il est nécessaire que les préposées et les préposés sachent utiliser un ordinateur et un logiciel d'entretien d'immeubles qui leur donnera, par exemple, des consignes sur l'entretien normal ou préventif de l'équipement. En outre, des connaissances sur l'utilisation des logiciels permettant la mise en oeuvre de programmes d'économie d'énergie peuvent être importantes.

Outils et produits

Les préposées et les préposés doivent évidemment savoir faire fonctionner et entretenir les principaux appareils nécessaires : polisseuse, aspirateur, souffleuse, balai mécanique, etc. Ils doivent également savoir utiliser l'équipement de manutention.

De plus, les travailleuses et les travailleurs doivent connaître les produits, l'équipement et les méthodes d'entretien ménager et technique, en particulier les caractéristiques, l'efficacité et le degré de toxicité des principaux produits, l'utilisation appropriée des outils manuels et électriques, le rôle des divers appareils, etc.

Systèmes

Pour effectuer l'entretien général d'immeubles, les personnes doivent pouvoir reconnaître les divers systèmes présents dans un bâtiment (plomberie, chauffage, climatisation, ventilation, protection contre l'incendie...), en saisir les grands principes de fonctionnement et comprendre les liens qu'ils présentent les uns avec les autres.

Lois et règlements

Puisque la personne est appelée à accomplir des tâches connexes à celles qu'exécutent les corps de métiers de la construction assujettis à des lois et règlements particuliers, des connaissances de base sur cette réglementation sont jugées utiles. Elles pourraient toutefois se limiter aux aspects étroitement liés au métier de préposée ou préposé à l'entretien géné-

1. Ministère de l'Éducation du Québec. *Méthode, élaboration de curriculum, Guide d'élaboration d'objectifs terminaux*, Direction générale de l'éducation des adultes, 1982, p. 2.

ral d'immeubles. Les lois et règlements dont il est question sont les suivants :

- la Loi sur les relations du travail, la formation professionnelle et la gestion de la main-d'oeuvre dans l'industrie de la construction;
- le Code national du bâtiment;
- le Code d'électricité du Québec;
- le Code de plomberie du Québec;
- le Code national de prévention des incendies du Canada;
- les règlements sur la sécurité dans les édifices publics;
- les règlements municipaux d'hygiène, d'habitabilité et de salubrité;
- la Législation sur le logement locatif;
- le décret du Comité paritaire de l'entretien d'édifices publics;
- la Loi sur la santé et la sécurité du travail;
- le Système d'information sur les matières dangereuses utilisées au travail (SIMDUT).

Langues

Puisque leur travail consiste, entre autres, à remplir des fiches d'entretien technique, à consulter des guides d'utilisation et à communiquer avec la clientèle des immeubles, les personnes doivent avoir une bonne connaissance du français écrit.

De plus, comme elles peuvent être appelées à travailler dans des immeubles où la clientèle est anglophone, le fait de comprendre et de parler l'anglais courant pourrait représenter un atout.

Santé et sécurité au travail

Comme nous l'avons mentionné précédemment, le métier de préposée ou préposé à l'entretien d'immeubles présente certains risques de coupures, de blessures aux yeux et aux mains et de maux de dos. Certains dangers associés à la manipulation de produits toxiques peuvent aussi être présents. Par conséquent, la personne doit connaître les symboles de danger pour la santé et la sécurité, les règles à respecter et les mesures à prendre pour travailler de façon sécuritaire et pour réduire les risques associés au travail.

Habiletés perceptuelles

Les participants à l'atelier ont indiqué qu'il est essentiel d'avoir un très bon sens de l'observation pour exercer le métier. En effet, selon les personnes présentes à la rencontre, les préposées et les préposés sont considérés comme «les yeux et les oreilles» des gestionnaires d'immeubles.

Relations humaines

La capacité de s'exprimer clairement et d'établir de bonnes relations avec les locataires et les autres employées et employés figure parmi les atouts pris en considération au moment de l'embauche.

6. Comportement

6.1 Définition

«Un comportement général se rapporte à une façon ou à une manière de se comporter. C'est moins une habileté qu'une façon particulière de faire les choses. Les attitudes ainsi que les habitudes profondes appartiennent à cette catégorie[1].»

6.2 Attitudes

Les participants à l'atelier ont énuméré les principales attitudes que doivent adopter les préposées et les préposés à l'entretien général d'immeubles :

- le souci du travail bien fait;
- l'initiative;
- le sens de l'organisation;
- le calme et le sang-froid en cas de situation urgente ou imprévue;
- le désir d'apprendre et de parfaire ses connaissances;
- le souci de travailler de façon sécuritaire;
- la loyauté;
- l'assiduité;
- l'attitude positive, surtout au cours des discussions avec les locataires.

1. *Ibid.*, p. 3.

7 Formation

Les participants à l'atelier d'analyse de situation de travail ont suggéré que la formation des futures préposées et des futurs préposés à l'entretien général d'immeubles soit axée sur l'aspect pratique du métier. Ils estiment d'ailleurs que 50 à 75 p. 100 du temps de formation devrait être consacré aux exercices pratiques et au développement d'habiletés manuelles.

On signale également l'importance d'organiser un stage en milieu de travail qui pourrait avoir lieu à la fin du programme d'études. Ce stage, dont la durée serait de trois ou quatre semaines, permettrait aux élèves de connaître les conditions réelles d'exercice du métier.

Gouvernement du Québec
Ministère de l'Éducation

17-1505-06